Critérios de qualidade de uso utilizados em IHC

● Usabilidade

A usabilidade é o critério de qualidade de uso mais conhecido e além de ser o mais frequentemente considerado. É um conjunto de fatores que qualificam quão bem uma pessoa pode interagir com um sistema e envolve diversos fatores, como a facilidade e o esforço para aprender a utilizar a interface, tal como a satisfação do usuário em decorrência desse uso. Ela deve se preocupar com a capacidade cognitiva, perceptiva e motora dos usuários. Também enfoca a maneira como o uso de um sistema interativo no ambiente de trabalho é afetado por características do usuário (sua cognição, sua capacidade de agir sobre a interface e sua capacidade de perceber as respostas do sistema)

● Acessibilidade

Durante a interação, o usuário emprega sua habilidade motora para agir sobre os dispositivos de entrada, seus sentidos (visão, audição e tato) e capacidade de percepção para identificar as respostas do sistema emitidas pelos dispositivos de saída, sua capacidade cognitiva, de interpretação e de raciocínio para compreender as respostas do sistema e planejar os próximos passos da interação. A usabilidade deve se preocupar com a capacidade cognitiva, perceptiva e motora dos usuários. Se a interface impuser alguma barreira ao usuário durante a interação, ele não será capaz de perceber e interagir com o sistema de forma plena. Ela atribui igual importância a pessoas com e sem limitações na capacidade de movimento, de percepção, de cognição e de aprendizado. Um usuário que possui alguma deficiência física tem mais chances de encontrar barreiras que o dificultam ou impedem de interagir com o sistema essas deficiências podem ser temporárias (causadas por acidentes e superadas depois), ou permanentes, como cegueira e paralisia causadas por deficiência congênita ou por alguma doença grave. A idade dos usuários também influencia suas capacidades físicas, mentais e de aprendizado, seja quando criança, porque seu corpo ainda não amadureceu, ou na terceira idade, quando algumas de suas capacidades são afetadas pelo envelhecimento.

● Experiência do usuário

Com a disseminação dos sistemas computacionais interativos em ambientes diferentes do trabalho, a usabilidade passou a englobar também as emoções e os sentimentos dos usuários. Por vezes essa qualidade relacionada com os sentimentos e emoções dos usuários é denominada de experiência do usuário. As tecnologias digitais deixaram de ser utilizadas apenas no trabalho e passaram a estar presentes em outras esferas da nossa vida, em diferentes atividades (entretenimento, educação, saúde, política etc.) e em diversos locais (no trabalho, em casa, na escola, em trânsito, no hospital, no museu, no shopping etc.). Isso ampliou o entendimento de qualidade em IHC, que agora inclui a preocupação com emoções e sentimentos dos usuários além da satisfação do usuário, tornou-se importante investigar outros aspectos da sua subjetividade, caracterizando seus sentimentos, estado de espírito, emoções e sensações decorrentes da interação com um sistema interativo em determinado contexto de uso e consequente mudança de comportamento do usuário.

● Comunicabilidade

O critério de comunicabilidade chama atenção para a responsabilidade de o designer comunicar ao usuário suas intenções de design e a lógica que rege o comportamento da interface. Esse critério se pauta no pressuposto de que, se o usuário tiver acesso à lógica de design, ele terá melhor condição de fazer um uso produtivo e criativo do apoio computacional oferecido pelo sistema. Um sistema interativo é resultado de um processo de design no qual um designer estabelece uma visão (interpretação) sobre os usuários, seus objetivos, o domínio e o contexto de uso e toma decisões sobre como apoiá-los. A comunicabilidade diz respeito à capacidade da interface de comunicar ao usuário a lógica do design: as intenções do designer e os princípios de interação resultantes das decisões tomadas durante todo o processo de design. Compreender a lógica de design não implica adquirir conhecimentos técnicos de design de um sistema interativo, mas sim obter uma compreensão pragmática e utilitária das relações de causa e efeito que determinam seu comportamento.